

الجزء الثاني: مبادئ الأخلاق خدمة

الفصل الرابع: المبادئ العالمية للمهنة أخلاق مهنية

مقدمة في أخلاقيات الخدمة

الأخلاق هي المبادئ الأخلاقية التي تحكم السلوك واتخاذ القرارات. وفي مجال الخدمة المهنية، توفر الأخلاق الأساس للثقة والاتساق والكرامة في جميع التفاعلات.

تستند هذه المبادئ إلى:

- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة • اتفاقيات منظمة العمل الدولية • مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة • مدونات السلوك المهني الصادرة عن منظمات الضيافة/الخدمات الرائدة • إرشادات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للشركات متعددة الجنسيات • معايير منظمة الشفافية الدولية

المبادئ الأخلاقية الأساسية

1. احترام كرامة الإنسان

المبدأ: لكل شخص قيمة متأصلة ويستحق الاحترام، بغض النظر عن الظروف أو السلوك أو الهوية.

عملياً:

- عامل كل عميل كفرد ذي قيمة، وليس مجرد معاملة تجارية. • لا تسخر منه، ولا تقلل من شأنه، ولا تتحدث معه بقلة احترام. • أدرك أن السلوك الصعب غالباً ما ينبع من الألم أو التوتر. • حافظ على اللباقة حتى وإن لم تُقابل بالمثل.

المؤسسة الدولية: الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة، المادة 1: "يولد جميع البشر أحراراً متساوين في الكرامة والحقوق".

2. الأمانة والنزاهة

المبدأ: كن صادقاً في جميع الاتصالات، مع الحفاظ على التناسق بين القيم والسلوك.

عملياً:

•قدّم معلومات دقيقة عن المنتجات/الخدمات/السياسات •اعترف بجهلك بدلاً من التخمين •الترنم بوعودك والتزاماتك •اعترف بأخطائك بصدق •لا تضلل أبداً لتحقيق المبيعات أو تجنب النزاعات

المؤسسة الدولية: الميثاق العالمي للأمم المتحدة، المبدأ العاشر: العمل ضد الفساد

3.العدالة والمساواة

المبدأ: معاملة جميع الناس بإنصاف، دون تمييز أو محاباة.

عملياً:

•تقديم خدمة متساوية الجودة لجميع العملاء •عدم التمييز على أساس المظهر أو العرق أو الجنس أو العمر أو الإعاقة •عدم وجود معاملة تفضيلية بناءً على الميول الشخصية •ضمان سهولة الوصول لتلبية مختلف الاحتياجات

المؤسسة الدولية:

•الإعلان العالمي للأمم المتحدة، المادة 7:"الجميع متساوون أمام القانون" •اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111 بشأن التمييز

4.المسؤولية والمساءلة

المبدأ: تحمل مسؤولية أفعالك ونتائجها ودورك في تجربة العملاء.

عملياً:

•تحمل مسؤولية الأخطاء •الوفاء بالالتزامات •عدم إلقاء اللوم على الآخرين في المشاكل •المبادرة لحل المشكلات

•أدرك كيف يؤثر سلوكك على الآخرين

5.التعاطف والرحمة

المبدأ: العمل بنشاط على فهم مشاعر الآخرين واحتياجاتهم والاستجابة لها بلطف.

عملياً:

•فهم المواقف من وجهة نظر العميل •الاستجابة للمشاعر، وليس للكلمات فقط

• أظهر اهتمامًا حقيقيًا عندما يواجه شخص ما صعوبات • تجاوز الحد الأدنى عندما يحتاج شخص ما إلى مساعدة إضافية

6. السرية والخصوصية

المبدأ: حماية المعلومات الشخصية وكرامة العملاء.

عملياً:

• لا تناقش معلومات العملاء مع أشخاص غير مصرح لهم • لا تتحدث بالسوء عن العملاء • تعامل مع البيانات الشخصية بأمان • احترم الخصوصية حتى في الأماكن العامة

المؤسسة الدولية:

• الإعلان العالمي للأمم المتحدة، المادة: 12 الحق في الخصوصية • اللائحة العامة لحماية البيانات ومعايير حماية البيانات الدولية

7. الاحترافية

المبدأ: الحفاظ على الحدود المناسبة والكفاءة والسلوك الذي يدعم دورك وسمعة مؤسستك.

عملياً:

• التزم بمعايير اللباس والمظهر في مكان العمل • استخدم لغة لائقة • حافظ على الحدود المهنية والشخصية • طور مهاراتك ومعرفتك باستمرار • احضر في الوقت المحدد وقم بواجباتك

إطار اتخاذ القرارات الأخلاقية

عند مواجهة المعضلات الأخلاقية:

الخطوة الأولى: تحديد القضية الأخلاقية

□□ ما هي المبادئ أو القيم المتعارضة؟

الخطوة الثانية: مراعاة أصحاب المصلحة

□□ من المتضرر؟ (العميل، الزملاء، الشركة، أنت)

الخطوة الثالثة: تقييم الخيارات

□□ ما هي مسارات العمل الممكنة؟ □□ ما هي عواقب كل مسار؟

الخطوة الرابعة: تطبيق المبادئ الأخلاقية

□□ أي خيار يتوافق بشكل أفضل مع المبادئ الأساسية؟

الخطوة الخامسة: اتخاذ القرار والتنفيذ

□□ اختر المسار الأكثر أخلاقية ونفذه

الخطوة السادسة: التأمل

□□ ماذا تعلمت؟ هل ستفعل أي شيء بشكل مختلف؟

عندما تتعارض المبادئ

أحياناً تبدو المبادئ الأخلاقية متعارضة:

- الصدق مقابل التعاطف: قول الحقيقة القاسية أم حماية المشاعر؟
- العدالة مقابل الحاجة الفردية: هل يجوز تعديل القواعد في ظل ظروف خاصة؟
- الولاء للعميل مقابل الولاء للشركة: ماذا يحدث عندما يبدو هذان الأمران متعارضين؟

استراتيجية الحل:

1. السعي لتحقيق الخير الأسمى: ما الذي يخدم رفاهية جميع الأطراف المعنية؟
2. استشر الآخرين: اطلب التوجيه من المشرفين/الزملاء
3. ضع في اعتبارك التأثير طويل المدى: ما هي السابفة التي سيشكلها هذا؟
4. إعطاء الأولوية لكرامة الإنسان: عند الشك، اختر الخيار الذي يحترم كرامة الإنسان على أفضل وجه.

يستحق

تذكر: ليس من المتوقع منك أن تتغلب على المعضلات المعقدة بمفردك. يجب أن يكون لدى المؤسسات قنوات للتوجيه.

الفصل الخامس: الاحترام والكرامة وحقوق الإنسان في خدمة

المؤسسة: حقوق الإنسان العالمية

يُرشح الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة (1948) حقوقاً أساسية تنطبق على كل إنسان، في كل مكان، وفي كل زمان. وبصفتك متخصصاً في مجال الخدمات، فأنت في طليعة المدافعين عن هذه الحقوق يومياً.

أهم المقالات ذات الصلة بالخدمة:

المادة 1: "يولد جميع البشر أحراراً متساوين في الكرامة والحقوق." □ يستحق كل عميل وزميل معاملة واحتراماً متساويين.

المادة 2: الحقوق دون تمييز على أساس "العرق، أو اللون، أو الجنس، أو اللغة، أو الدين، أو الرأي السياسي أو غيره، أو الأصل القومي أو الاجتماعي، أو الملكية، أو المولد، أو أي وضع آخر". □ يجب أن تكون خدمتك خالية من التمييز.

المادة 5: "لا يجوز إخضاع أي شخص للتعذيب أو المعاملة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة." يجب أن تحافظ جميع المعاملات على كرامة الإنسان - لا إهانة ولا سخرية ولا قسوة.

المادة 7: "الجميع متساوون أمام القانون ولهم الحق في الحماية المتساوية دون تمييز." يستحق الجميع معاملة عادلة ومنصفة.

المادة 12: "لا يجوز تعريض أي شخص لتدخل تعسفي في خصوصيته أو أسرته أو منزله أو مراسلاته، ولا يجوز المساس بشرفه وسمعته." احترام الخصوصية ولا تنشر الشائعات.

الاحترام في العمل: ممارسات يومية

1. التحية بكرامة

إن طريقة تحيتك لشخص ما توضح ما إذا كنت تراه كشخص أم كمصدر إزعاج.

ممارسات تحترم الكرامة: التواصل البصري (بما يتناسب مع السياق الثقافي)، استخدام ابتسامة صادقة، إظهار التقدير في غضون 3 ثوانٍ، استخدام تحيات محترمة.

قف/اتخذ وضعية لمواجهتهم

تجاهل وجوهنا، نظراتنا، نقول قولاً للكملة حوار أثناء "تقديم الخدمة" النظر إلى الهاتف أو أي مكان آخر، أو التنهد أو إظهار

تهيج

التعامل معها على أنها مقاطعة

2. الاستماع بوعي

إن الإنصات الحقيقي هو أحد أعمق أشكال الاحترام.

الاستماع الفعال يحترم الكرامة:
أعط كامل الانتباه

قم بالتواصل البصري المناسب

أظهر أنك تستمع (أومئ برأسك، "أنا أفهم").

لا تقاطع

وضح الأمر لضمان الفهم

أجب عما قيل بالفعل

سوء الاستماع يقوض الكرامة:

القيام بمهام متعددة أثناء حديث شخص ما

إكمال جملهم

المقاطعة بتقديم الحلول قبل الفهم

تجاهل المخاوف

وضع الافتراضات

3. لغة تحترم

لل كلمات قوة هائلة في تكريم الكرامة أو الإضرار بها.

لغة مهذبة:

"سيدي"، "سيدتي"، "هم" (حسب الاقتضاء)
كيف يمكنني مساعدتك؟

"أفهم"

شكراً لصبركم.

تجنب الافتراضات المتعلقة بالجنس والعلاقات

لغة تمس بالكرامة:

استخدام الألقاب بدون إذن ("حبيبي"، "عزيزي"، "رئيسي").
صيغ تصغيرية تنم عن استعلاء

افتراضات حول الهوية/الظروف

السخرية أو الاستهزاء

الحديث عن العملاء كما لو أنهم غير موجودين

4. الاحترام الجسدي

المساحة الشخصية: حافظ على مسافة مناسبة (عادةً 200-120سم)

الاتصال الجسدي:

• تجنب ذلك عمومًا إلا إذا بادر العميل بذلك أو كان ذلك مناسبًا بشكل واضح

• المصافحة عندما يكون ذلك مناسبًا ثقافيًا ومرحبًا به

• لا تلمس أبدًا دون موافقة

• كن مراعيًا بشكل خاص للاختلافات بين الجنسين

إمكانية الوصول:

• ضمان سهولة الوصول إلى البيئة المادية

• قدم المساعدة دون افتراض عدم القدرة

• تحلوا بالصبر مع العملاء الذين يتحركون ببطء.

• تكييف الخدمة مع مختلف القدرات البدنية

التعرف على التمييز ومنعه

التمييز هو معاملة الناس بشكل مختلف بناءً على خصائص لا علاقة لها باحتياجاتهم أو ظروفهم الفعلية. وهو ينتهك كرامة الإنسان والقانون الدولي.

الخصائص المحمية:

لا تمارس التمييز على أساس:

• العرق أو الأصل الإثني

• اللون

• الأصل القومي

• الدين أو المعتقد

• الهوية الجنسية أو التعبير عنها

• التوجه الجنسي

• العمر

•الإعاقة (الجسدية أو العقلية) •الحمل أو الحالة العائلية •الوضع الاجتماعي والاقتصادي

•المظهر •اللغة أو اللهجة

أشكال التمييز:

التمييز المباشر:

•رفض تقديم الخدمة بسبب سمة محمية •تقديم خدمة أقل جودة بناءً على هذه العوامل •فرض أسعار مختلفة

التمييز غير المباشر:

•سياسات تؤثر بشكل غير متناسب على فئات معينة •متطلبات غير ضرورية تستبعد بعض الأشخاص •تصميمات خدمات لا تراعي التنوع

تحرش:

•تعليقات غير مرغوب فيها حول هوية شخص ما •"نكات" مبنية على الصور النمطية •خلق بيئة عدائية

التعرض للظلم:

•إساءة معاملة شخص ما بسبب شكواه من التمييز •الانتقام من أولئك الذين يدعمون شكاوى الآخرين

التعرف على تحيزاتك الخاصة

كل شخص لديه تحيزات لا شعورية -اختصاصات ذهنية تؤدي إلى أحكام غير عادلة. الوعي هو الخطوة الأولى.

التحيزات الشائعة:

•انحياز التقارب: تفضيل من يشبهونك •تأثير الهالة: افتراض صفات إيجابية بناءً على سمة واحدة •تأثير القرون: افتراض صفات سلبية بناءً على سمة واحدة •انحياز التأكيد: تفسير السلوك لتأكيد الصور النمطية •انحياز الإسناد: إسناد السلوك إلى الشخصية بدلاً من الظروف

مواجهة التحيز:

1. اعترف بأن لديك تحيزات (فكل شخص لديه تحيزات).

2. ثقّف نفسك بشأن الثقافات/الهويات المختلفة.

3. تمهل: الأحكام السريعة أكثر عرضة للتحييز. 4. ركز على السلوك، لا على الهوية. 5. اطلب آراء الآخرين: اطلب من أشخاص تثق بهم الإشارة إلى أي تحيز قد تلاحظه بطاقات NFC الفورية. 6. استخدم الأنظمة: الإجراءات الموحدة تقلل من فرص التحييز.

الاحترام والحساسية الثقافية

ستخدم أشخاصاً من خلفيات ثقافية متنوعة. ويتطلب الاحترام الثقافي ما يلي:

1. الوعي:

• أدرك أن ثقافتك ليست عالمية • افهم أن الممارسات تختلف باختلاف الثقافات • تعرّف على الاختلافات الثقافية الشائعة

2. الاحترام:

• لا تحكم على الممارسات بأنها "غريبة" أو "خاطئة" لمجرد اختلافها. • احترم الممارسات الدينية (القيود الغذائية، الصلاة، اللباس). • كن مرناً في أساليب التواصل. • تجنب الافتراضات.

3. التكيف:

• تقديم خيارات تلبى الاحتياجات المختلفة • تعلم عبارات أساسية بلغات شائعة • تعديل الأسلوب بناءً على مستويات الراحة

الاختلافات الثقافية الشائعة:

- التواصل البصري: مباشر في بعض الثقافات، وغير محترم في ثقافات أخرى • المساحة الشخصية: تختلف اختلافاً كبيراً • الصراحة: يُقدّر البعض التواصل المباشر، بينما يراه آخرون وقحاً • الالتزام بالوقت: يختلف التركيز على الالتزام بالمواعيد • اتخاذ القرارات: فردي أم جماعي/عائلي • ديناميكيات النوع الاجتماعي: قد تختلف التفضيلات بشأن مقدم الخدمة

يتجنب:

- التنميط (افتراض أن جميع أفراد الثقافة متطابقون) • الاستيلاء الثقافي (التعامل مع الممارسات كترفيه) • الإساءات الدقيقة (إهانات خفية مبنية على الثقافة/الهوية) • التشييع (التعامل مع شخص ما ككائن غريب بدلاً من كونه فرداً)

عند الشك:

• اسأل باحترام: "ما الذي يجعلك تشعر براحة أكبر؟" • اتبع توجيهات العميل

الكرامة في اللحظات الصعبة

عندما يكون العميل مستاءً:

كرامتهم تتطلب ما يلي:

- الاستماع إليك دون إصدار أحكام • تقدير مشاعرك • معاملتك باحترام حتى لو لم تكن شكواك منطقية
- عدم التعرض للإهانة (عدم تصحيحك أو إخراجك علناً) • تلقي رد صادق

ما هي الكرامة؟ "أرى أن هذا الأمر كان محبطاً. دعوني أفهم ما حدث وأرى ما يمكنني فعله لتصحيح هذا الوضع."

ما ينتهك الكرامة: "أنت تبالغ في ردة فعلك. هذه هي سياستنا فقط، لا يوجد شيء يمكنني فعله."

عندما يرتكب العميل خطأً:

كرامتهم تتطلب ما يلي:

- عدم الشعور بالغباء • السماح بحفظ ماء الوجه • التصحيح اللطيف عند الحاجة
- الخصوصية (التصحيح بهدوء، وليس علناً)

ما هي الكرامة؟ "دعني أساعد في توضيح ذلك - إنه أمر مريب بعض الشيء. ما تبحث عنه موجود هنا بالفعل."

ما ينتهك الكرامة: "لا، أنت مخطئ. الأمور لا تسير هكذا. عليك الذهاب إلى هناك."

الفصل السادس: النزاهة والأمانة والشفافية

لماذا تُعدّ الصراحة مهمة؟

الثقة هي أساس جميع العلاقات، بما في ذلك علاقات العمل. الصدق يبني الثقة، والكذب يهدمها.

تحدد معايير أخلاقيات الأعمال الدولية (الميثاق العالمي للأمم المتحدة، ومبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والقواعد المهنية) الصدق والنزاهة باعتبارهما أمرين لا يقبلان المساومة.

نطاق الأمانة في الخدمة

1. معلومات دقيقة

- وصف صادق للمنتجات/الخدمات
- الشفافية بشأن الأسعار والرسوم والسياسات
- دقيق فيما يتعلق بالتوافر والتوقيت
- معلومات صحيحة حول المكونات، والأصول، والمواصفات

2. الاعتراف بالجهل

- من الأفضل الاعتراف بالجهل بدلاً من التخمين
- عرض المساعدة في معرفة ذلك يُظهر الاحترام

مثال:

"أقوم بتأليف شيء ما لأبدو خبيراً للتأكد من أنني أقدم لك معلومات دقيقة."

هذا سؤال رائع. دعني

3. الاعتراف بالأخطاء

- الاعتراف بالأخطاء فوراً
- تحمل المسؤولية دون أعذار
- التركيز على الحل

مثال: على أمل ألا يلاحظوا ذلك أو إلقاء اللوم على خطأ النظام. دعني أصحح ذلك على الفور.

أعتذر، لقد ارتكبت خطأً.

4. الوفاء بالوعد

- التزم فقط بما يمكنك تقديمه
- الوفاء بالالتزامات
- إذا لم تستطع الوفاء بوعدك، فبادر بالتواصل.

مثال: "سأجهز هذا خلال 5 دقائق" (مع العلم أنه يستغرق 15 دقيقة) 10-12 دقيقة. سأؤكد من تحضيره بشكل صحيح."

سيستغرق هذا حوالي

5. الشفافية بشأن القيود

- كن صادقاً بشأن ما يمكنك فعله وما لا يمكنك فعله
- شرح السياسات بوضوح
- لا تبالغ في الوعود لتجنب خيبة الأمل

تفاهيم (بالإنجليزية) لا تبالغ في الوعود لتجنب خيبة الأمل.

ذلك بسبب [السبب]. ما يمكنني فعله بدلاً من ذلك هو [البديل]. هل هذا سينجح؟

أشكال الخداع التي يجب تجنبها

1. أكاذيب التكليف (الأكاذيب المباشرة)

تصريحات كاذبة صراحةً.

لماذا هو ضار؟

• يُدمر الثقة فور اكتشافه • يُسبب خيبة أمل • ينتهك أخلاقيات المهنة

2. أكاذيب الإغفال (إخفاء الحقيقة)

عدم تقديم معلومات ذات صلة طواعية.

أمثلة:

• عدم ذكر سحب المنتج • عدم الإبلاغ عن خيارات أفضل وأقل تكلفة • عدم الكشف عن القيود التي تعلم بها

لماذا هو ضار؟

• يشعر العملاء بالتلاعب عندما يكتشفون ما لم تتم مشاركته • ينتهك مبدأ الموافقة المستنيرة

3. التضليل من خلال الغموض

تصريحات صحيحة من الناحية الفنية تخلق انطباعات خاطئة.

لماذا هو ضار؟

• يبدو الأمر وكأنه خداع حتى وإن كان مبرراً من الناحية الفنية • يقوض حرية المستهلك • يضر بالسمعة

4. التملق الكاذب أو التلاعب

المجاملات غير الصادقة أو التلاعب العاطفي للتأثير على السلوك.

لماذا هو ضار؟

• يشعر الناس بعدم الإخلاص • يعامل العملاء كأشياء للتلاعب بها بدلاً من أشخاص لخدمتهم • ينتهك الأصالة

المناطق الرمادية: عندما يكون الصدق معقداً

الموقف الأول: الصدق مقابل اللباقة

يسأل العميل: "هل يبدو هذا جيداً؟" بشأن خيار تجده غير جذاب.

خطأ: صراحة جارحة ومؤذية. صحيح: صراحة ولكن بأسلوب لبق.

• ركّز على تفضيلاتهم: "المهم هو رأيك فيه." • قدّم معلومات: "بعض الناس يفضلون [البديل] بسبب [السبب]." • ادعم استقلاليتهم: "إذا كنت راضيًا عنه، فهذا هو المهم."

المبدأ: الصدق لا يتطلب إبداء آراء جارحة. ركز على الحقائق وتمكين العملاء.

الحالة الثانية: المعلومات السرية

يسأل العميل عن أسرار الشركة أو سياساتها الداخلية.

النهج الصحيح: وضع حدود صادقة

• لا أستطيع مشاركة معلومات الشركة الداخلية، لكن يسعدني تقديم المساعدة في أسئلة حول منتجاتنا/خدماتنا.

المبدأ: الأمانة تشمل احترام السرية المناسبة.

الحالة الثالثة: أخطاء الزملاء**

يشكو العميل من سوء الخدمة التي قدمها زميلك.

الأساليب الخاطئة:

• التضحية بزميل في العمل: "نعم، إنها فظيعة" • الكذب للحماية: "لم يحدث ذلك أبداً"

النهج الصحيح: الصدق والمهنية

• "أنا آسف لما مررت به. دعني أساعدك في تصحيح الوضع الآن." • ركز على الحل، لا على اللوم. • إذا كان ذلك مناسباً: "سأتأكد من وصول ملاحظتك إلى الشخص المناسب حتى تتمكن من..."

يحسن."

المبدأ: لا يتطلب الولاء للعملاء والزملاء الكذب. ركز على حل المشكلات وقنوات التواصل المناسبة.

بناء سمعة طيبة من حيث الجدارة بالثقة

تُبنى الثقة من خلال الصدق المستمر على مر الزمن. كذبة واحدة كفيلة بتدمير شهر من بناء الثقة.

كيفية بناء الثقة:

1. الاتساق: كن صادقاً في جميع تعاملاتك.
2. سرعة الاستجابة: عالج المشكلات فوراً بدلاً من إخفائها.
3. الشفافية: اشرح أسباب القرارات عند الاقتضاء.
4. الموثوقية: التزم بتعهداتك.
5. المساءلة: تحمل مسؤولية أخطائك.
6. التواضع: اعترف بجهلك أو خطئك.

التأثير المضاعف: عندما يعلم العملاء أنهم يستطيعون الوثوق بك:

• إنهم أكثر تسامحاً مع الأخطاء غير المقصودة

- يعتمدون على توصياتك
- يعودون مراراً وتكراراً
- يوصون بك للآخرين

عندما يتعرض الكذب للضغط

قد تشعر أحياناً بضغط يدفعك إلى عدم الأمانة:

- تشجيع الإدارة للمبالغة لزيادة المبيعات
- زملاء العمل يتسترون على الأخطاء
- العملاء يضغطون عليك "لتجاوز القواعد"
- الحوافز المالية المرتبطة بالممارسات المضللة

كيفية الحفاظ على النزاهة:

1. اعرف قيمك: كن واضحاً بشأن الحدود الأخلاقية قبل أن تتعرض للضغوط.
2. استخدم نصاً مكتوباً: "أنا لست مرتاحاً للقيام بذلك، دعني أجد حلاً آخر."
3. اطلب الدعم: تحدث إلى الإدارة أو قنوات الأخلاقيات
4. التوثيق: احتفظ بسجلات للضغوط التي تُمارس على الأفراد لكي يكونوا غير أمناء.
5. التصعيد عند الحاجة: الإبلاغ عن حالات عدم الأمانة الممنهجة من خلال القنوات المناسبة

تذكر: نزاهتك ليست للبيع. المنظمات التي تمارس الخداع تنتهك المعايير الأخلاقية الدولية (الميثاق العالمي للأمم المتحدة) ولا تستحق تنازلاتك.

الفصل السابع: مكافحة التمييز والمساواة

المؤسسات القانونية الدولية

يُعد التمييز في الخدمة انتهاكاً للقانون الدولي والاتفاقيات التي تُطبقها أغلبية الدول
الدول هي الدول الموقعة.

الألات الموسيقية الدولية الرئيسية:

اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 111 تحظر التمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو الرأي السياسي أو الأصل القومي أو الأصل الاجتماعي.

اتفاقية الأمم المتحدة الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري (CERD): تلزم الدول بـ "حظر وإنهاء التمييز العنصري من قبل أي شخص أو جماعة أو منظمة".

اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو): تتطلب القضاء على التمييز ضد المرأة في جميع المجالات، بما في ذلك الحصول على الخدمات.

اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (CRPD): تتطلب توفير التسهيلات المعقولة وإمكانية الوصول.

فهم التمييز

أنواع التمييز:

1. التمييز المباشر: معاملة شخص ما بشكل أقل تفضيلاً بشكل صريح بسبب سمة محمية.

أمثلة:

• رفض تقديم الخدمة بسبب العرق • فرض أسعار مختلفة بناءً على الجنس • تقديم خدمة متدنية بسبب الإعاقة • الإدلاء بتعليقات مهينة عن الدين

2. سياسات/ممارسات التمييز غير المباشر التي تبدو محايدة ولكنها تضر بشكل غير متناسب ببعض الفئات.

أمثلة:

• سياسة "عدم ارتداء غطاء الرأس" باستثناء الممارسات الدينية • خدمة لغوية فقط تستبعد غير الناطقين باللغة الأم • شروط الطول التي تميز على أساس الجنس

3. التحرش: سلوك غير مرغوب فيه يتعلق بالخصائص المحمية وينتهك الكرامة أو يخلق بيئة عدائية.

أمثلة:

• النكات أو التعليقات العنصرية • التحرش الجنسي أو المضايقات غير المرغوب فيها • الاستهزاء بالممارسات الدينية • التنمر المرتبط بالإعاقة

4. الإيذاء: معاملة شخص ما معاملة سيئة لأنه اشتكى من التمييز أو دعم شكوى شخص آخر.

الخصائص المحمية

على الرغم من اختلاف القوانين من بلد لآخر، فإن المعايير الدولية تحمي من التمييز على أساس:

السمة

تطبيق الخدمة

العرق/الإثنية	خدمة متساوية بغض النظر عن العرق؛ لا نكات أو صور نمطية عنصرية؛ مراعاة الحساسية الثقافية
جنس	خدمة متساوية؛ لا افتراضات مسبقة حول الأدوار أو القدرات؛ لغة محترمة
التوجه الجنسي	خدمة متساوية؛ احترام الشركاء/الأزواج؛ عدم إصدار الأحكام
الدين/المعتقد	احترام الاحتياجات الغذائية، واللباس، وأوقات الصلاة؛ ممنوع السخرية أو التبشير.
عمر	خدمة متساوية الجودة؛ لا وجود للتعالي؛ إمكانية الوصول لمختلف الأعمار
الإعاقة	إمكانية الوصول؛ التيسيرات المعقولة؛ المساعدة المحترمة
الحمل/الأسرة حالة	توفير أماكن إقامة مريحة؛ بدون افتراضات مسبقة؛ خدمة محترمة
الوضع الاجتماعي والاقتصادي؛ معاملة متساوية بغض النظر عن المظهر أو الإنفاق كمية	
لغة	الصبر؛ المساعدة؛ عدم السخرية من اللهجة أو القدرة اللغوية
مظهر	خدمة متساوية بغض النظر عن الجاذبية أو الوزن أو الأسلوب أو المظهر

التعرف على التمييز في ممارستك

أسئلة التقييم الذاتي:

- هل أقدم نفس مستوى التحية لجميع العملاء؟
- هل أتواصل بصرياً وأبتسم بالتساوي مع الجميع؟
- هل أتمتع بنفس القدر من الصبر بغض النظر عن طريقة كلامهم أو مظهرهم؟
- هل أضع افتراضات حول ما يستطيع الناس تحمله بناءً على مظهرهم؟
- هل أمنح بعض العملاء مزيداً من الاهتمام أو توصيات أفضل؟
- هل سبق لي أن أطلقت نكتة أو علقت على هوية شخص ما، حتى على انفراد؟
- هل أشعر براحة أكبر في خدمة أشخاص يشبهونني؟

إذا أجبت بـ "لا" أو "ربما" على أي سؤال، فهناك فرصة للتحسين.

أشكال التمييز الشائعة في الخدمة:

- التنميط: مراقبة بعض العملاء عن كثب بافتراض وجود خطر السرقة □
- الافتراض: افتراض أن شخصًا ما لا يستطيع شراء شيء ما بناءً على مظهره □
- الجهد التفاضلي: تقديم خدمة ضئيلة للبعض، وخدمة استثنائية للآخرين □
- اللغة: استخدام عبارات مسيئة أو نمطية أو عدوانية دقيقة □ التجاهل: عدم أخذ شكاوى بعض العملاء على محمل الجد □ الإقصاء: تجاهل أو تجنب خدمة بعض العملاء □ السخرية: الضحك على اللهجات أو الإعاقات أو الخصائص الشخصية □ التعليقات غير المرغوب فيها: التعليق على الأجسام أو الجاذبية أو الهوية

المساواة في الممارسة: إجراءات ملموسة

1. توحيد أسلوب تقديم الخدمة

إنشاء خط أساس متسق:

- نفس التحية لكل عميل
- نفس الاهتمام والتواصل البصري
- نفس الصبر والرعاية
- نفس جودة الخدمة

هذا لا يعني معاملة الجميع بشكل متطابق، بل يعني ضمان نفس الجودة والاحترام مع التكيف مع الاحتياجات الفردية.

2. تحقق من افتراضاتك.

قبل وضع الافتراضات، اسأل:

- هل أفترض بناءً على المظهر بدلاً من المعلومات الفعلية؟
- هل سألت الشخص عما يحتاجه فعلاً؟
- هل أقوم بتعميم الصور النمطية؟

مثال: □ عرض سلع باهظة الثمن على العملاء ذوي المظهر الأنيق، وبيع اقتصادية على الآخرين □ "ما الذي تبحث عنه اليوم؟" والاستجابة لاحتياجاتهم المعلنة فعليًا

3. استخدام لغة شاملة

جنس:

- استخدم ضمير الجمع "هم/هن" عندما يكون الجنس غير معروف
- لا تفترض العلاقات ("شريكك" بدلاً من الافتراض

"زوج/زوجة"

عائلة:

• لا تفترض بنية الأسرة • "البالغون في حياتك" بدلاً من "والديك"

قدرة:

• استخدم "شخص ذو إعاقة" وليس "شخص معاق" • لا تستخدم الإعاقة كاستعارة ("هذا سخي، غير مدرك").

عمر:

• لا تستخدم صيغ التصغير لكبار السن ("سيدة صغيرة"، "عزيزي/عزيزتي") • لا ترفع صوتك إلا إذا أشاروا إلى وجود صعوبة في السمع

4. تقديم أماكن الإقامة باحترام

للعملاء ذوي الإعاقة: "كيف يمكنني مساعدتك لتسهيل الأمر عليك؟" • قدّم المساعدة، لا تُلخّ • خاطب الشخص نفسه، وليس مرافقه/مساعدته • لا تفترض عدم قدرته • لا تُداعب حيوانات الخدمة • لا تتحدث عن الشخص كما لو أنه غير موجود

للتغلب على حواجز اللغة: • تحدث بوضوح وبوتيرة طبيعية • استخدم كلمات بسيطة؛ تجنب المصطلحات • تحلّ بالصبر؛ امنح نفسك وقتًا كافيًا للاستيعاب • استخدم الوسائل البصرية إن توفرت • لا تصرخ (فالصوت العالي لا يُساعد على الفهم) • لا تسخر من اللهجة أو القدرة اللغوية

للاحتياجات الدينية: • تقديم معلومات دقيقة عن المكونات • احترام أوقات الصلاة وممارساتها • مراعاة القيود الغذائية قدر الإمكان •

لا تشكك في الممارسات الدينية أو تحكم عليها

التصدي للتمييز

إذا شهدت تمييزًا:

بواسطة زميل:

1. التدخل إذا كان الوضع آمنًا: "دعني أساعد هذا العميل"
2. الإبلاغ عبر القنوات المناسبة، وخاصةً من خلال نظام إدارة المخاطر القادم. • تقديم الدعم للشخص المتضرر. • توثيق ما حدث.

من أحد العملاء إلى زميل له:

1. دعم زميلك. 2. خاطبه بحزم ولكن باحترافية: "نحن نعامل جميع موظفينا باحترام".

3. إشراك الإدارة عند الحاجة. 4. توثيق الحادث.

إذا اتهمت بالتمييز:

حتى مع أفضل النوايا، قد ترتكب أخطاءً أو يُساء فهمك.

إذا قال أحدهم إنك مارست التمييز:

1. استمع دون أن تتخذ موقفاً دفاعياً

• "شكراً لك على إخباري. أريد أن أفهم."

2. اعتذر بصدق إذا أخطأت

أعتذر . لم يكن ذلك قصدي، لكنني أتفهم كيف حدث ذلك.

غير.

3. لا تخلق الأعذار

• تجنب عبارات مثل "لكنني لم أقصد..." أو "لدي أصدقاء من [هوية]"

4. الالتزام بالتغيير

• "أقدر مساعدتك لي في رؤية ذلك. سأكون أكثر انتباهاً."

5. المتابعة المناسبة

• أبلغ الإدارة إذا كان الأمر هاماً • تأمل في الملاحظات • عدّل أسلوب عملك

تذكر: الأثر أهم من النية. حتى لو لم تكن تنوي إلحاق الأذى، فإذا شعر أحدهم بأن فعلك تمييزي، فإن تجربته صحيحة.

الفصل الثامن: منع التحرش وخلق بيئة آمنة مساحات

تعريف التحرش

التحرش هو سلوك غير مرغوب فيه يتمثل في:

• ينتهك كرامة الشخص، أو • يخلق جواً من الترهيب أو العداء أو الإهانة أو الإذلال أو الإساءة

بيئة

يمكن أن يكون التحرش على النحو التالي:

• لفظي: التعليقات، النكات، الأسئلة، الملاحظات • غير لفظي: الإيماءات، التحديق، الصور، الملاحظات المكتوبة • جسدي: اللمس غير المرغوب فيه، إعاقة الحركة، انتهاك المساحة الشخصية • رقمي: الرسائل، الصور، التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي

النقطة الأساسية: يُعتبر الأمر تحرشاً إذا وجد المتلقي أنه غير مرغوب فيه، بغض النظر عن النية.

أنواع التحرش

1. التحرش الجنسي

السلوك غير المرغوب فيه ذو الطبيعة الجنسية، بما في ذلك:

• تعليقات أو نكات أو تلميحات جنسية غير مرغوب فيها • أسئلة حول الحياة الجنسية أو الميول الجنسية • محاولات التقرب العاطفي/الجنسي غير المرغوب فيها

• تعليقات حول الجسم أو المظهر • إيماءات أو صور جنسية • لمس غير مرغوب فيه • مقايضة (منافع مقابل خدمات جنسية) • خلق بيئة ذات طابع جنسي

المعايير الدولية:

• اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 بشأن العنف والتحرش

• اتفاقية القضاء على التمييز ضد المرأة (سيداو)

2. التحرش التمييزي

التحرش القائم على الخصائص المحمية:

• الإهانات العنصرية، أو النكات، أو الصور النمطية • السخرية من الدين أو الإهانات الدينية • التعليقات المتعلقة بالعمر، أو الإعاقة، أو المظهر • الأسئلة المتعلقة بالهوية والتي تنتهك الخصوصية • الإقصاء أو المعاملة العدائية

3. المضايقات العامة (التنمر)

سوء المعاملة المتكرر يخلق بيئة معادية:

• الإساءة اللفظية

• الإهانة العلنية • تخريب العمل • التهديدات أو

الترهيب • العزل أو الإقصاء

كيف يبدو التحرش في مجال الخدمة

زبون يضايق موظفًا:

• محاولات التقرب العاطفي المستمرة رغم الرفض • تعليقات جنسية حول جسد الموظفة • عبارات عنصرية أو إهانات • طلب الخدمة من موظفين من جنس/عرق معين • الملاحقة أو التجسس أو الظهور خارج مكان العمل • التهديدات أو الترهيب

موظف يضايق عميلًا:

- مغالطة غير مرغوب فيها أو طلبات للحصول على معلومات الاتصال • تعليقات على المظهر تتجاوز المجاملات المهنية • ملاحظات تمييزية • التسبب في شعور شخص ما بعدم الارتياح من خلال التحديق

موظف يضايق موظفًا آخر:

- السخرية أو التنمر المستمر • التحرش الجنسي أو التعليقات الجنسية • المعاملة التمييزية • خلق بيئة عمل عدائية

الوقاية: خلق بيئة خالية من التحرش

1. وضع حدود واضحة.

المسافة المهنية:

- ودود، وليس أصدقاء • دافئ، وليس حميم
- متعاون، وليس شخصي

ما هو مناسب: □ مجاملات مهنية: "يبدو أنك تعرف حقًا ما تبحث عنه" □ محادثة ودية: الطقوس، الأحداث المحلية، مواضيع عامة □ مساعدة: "هل يمكنني مساعدتك في الوصول إلى ذلك؟"

ما هو غير لائق: □ المجاملات الشخصية: "أنت جذابة للغاية" □ الأسئلة المتطفلة: "هل أنت عذراء؟" "أين تسكنين؟" □ التلامس الجسدي الذي يتجاوز الأعراف المهنية

2. القراءة واحترام الشعور بعدم الارتياح.

علامات تدل على أن شخصًا ما غير مرتاح:

- التراجع أو خلق مسافة • إجابات مختصرة ومغلقة • تجنب التواصل البصري • تغيير الموضوع • تشابك الذراعين أو اتخاذ وضعية دفاعية • إشارات لفظية: "يجب أن أذهب"، "أنا في عجلة من أمري"

ردك:

• أفسح المجال فوراً • عد إلى المسافة المهنية

• لا تسأل "ما الخطب؟" • احترم حدودهم

3. اختبار "الشخص العاقل"

قبل قول أو فعل أي شيء، اسأل:

- هل سيجد الشخص العاقل هذا الأمر غير مرغوب فيه؟ • هل أرغب أن يقول/يفعل أحدهم هذا لأحد أفراد عائلتي؟ • هل أركز على العمل، أم أتطرق إلى الأمور الشخصية؟

إذا كان هناك أي شك، فاحرص على اتباع نهج احترافي.

الرد على التحرش

إذا كنت تتعرض للمضايقة:

من أحد العملاء:

1. ضع حدوداً بحزم ولكن باحترافية • "أنا لست مرتاحاً لذلك."

• "من فضلك لا تتحدث معي بهذه الطريقة."

2. انسحب إن أمكن. 3. أبلغ الإدارة. 4. تذكر: لست ملزماً بتحمل المضايقات من أجل العميل.

إشباع

بواسطة زميل:

1. سمِّها بوضوح: "هذا غير مقبول." "توقف."

2. وثِّق كل شيء: التواريخ، والأوقات، والشهود. 3. أبلغ عبر القنوات الرسمية. 4. اعرف حقوقك: لا يجوز الانتقام منك بسبب الإبلاغ.

إذا شهدت مضايقة:

العناصر الخمسة للتدخل من قبل المارة:

1. التدخل المباشر: التدخل مباشرة إذا كان ذلك آمناً - "مهلاً، هذا ليس جيداً."

2. تشتيت الانتباه: مقاطعة الموقف - "معذرة، هل يمكنني أن أسألك شيئاً؟"

3. التفويض: الحصول على المساعدة من الإدارة والأمن والزملاء. 4. التأخير: الاطمئنان بعد الانتهاء - "هل أنت بخير؟"

5. التوثيق: سجل ما حدث لدعم الهدف

ملاحظة حول "المجاملات"

الفرق:

إطراء:

• حول شيء اختاره الشخص (الأسلوب، المهارات) • السياق المهني • لمرة واحدة

• لا يُتوقع رد • يحترم الحدود

تحرش:

• يتعلق بالجسم • شخصي/جنسي • متكرر أو مستمر •
يتطلب استجابة • يتجاهل الانزعاج

أمثلة: مناسب: "هذه سترة جميلة" (مرة واحدة، ثم توقف) مضايقة:
"تبدين رائعة في هذا" أو تعليقات متكررة بعد إظهار عدم الارتياح

قاعدة عامة: ركز على العمل، وليس على جسد الشخص.

